



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL AMAZÓNICO
DE YARINACocha, 2017**

Presentado por:

Bach. Marilú Janeth Pizán Flores

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

PUCALLPA -PERÚ

2018

DEDICATORIA

El Presente trabajo de investigación lo dedico a Dios por darme la vida y la salud a mis padres por su apoyo incondicional

La autora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas, por darme la acogida a esta institución honorable por brindarme docentes de calidad que contribuyeron en mi formación profesional.

A mi asesor de investigación por las orientaciones dirigidas durante la formación del proyecto de investigación.

A todas las personas que apoyaron en la ejecución de esta investigación

La autora

RESUMEN

En la investigación titulada: Relación de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017; el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral en la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. Esta investigación es de tipo es básica, descriptivo correlacional, de diseño no experimental, correlacional transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra es de tipo no probabilística y está compuesta por 49 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach teniendo como resultado 0.820 , es decir; muy alta confiabilidad para la variable satisfacción laboral y 0.887 para la variable calidad de servicio, también considerada de alta confiabilidad. Para la prueba de hipótesis se aplicó la Prueba no paramétrica de Pearson. En la presente investigación se arribó a la conclusión de que existe una correlación alta de 0,736 entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Calidad de servicio.

ABSTRACT

In the titled investigation: Relation of the labor satisfaction and the quality of service of the workers of the Amazonian Hospital of Yarinacocha, 2017; The general objective of investigation was determining the relation that exists between the labor satisfaction in the quality of the workers of the Amazonian Hospital of Yarinacocha, 2017. This investigation belongs to guy correlacional is basic, descriptive, designing experimental no, transverse and quantitative- focus correlacional. The sample belongs to guy not probabilistic and is made of 49 workers of the Amazonian Hospital of Yarinacocha. The technique that was used was the opinion poll and as the collecting instrument of data was the q uestionnaire applied to the workers of the Amazonian Hospital of Yarinacocha. For the validity of the instruments the judgment of experts was used and for the reliability of the instrument Cronbach's Alpha having as a result 0,820 was used, that is; Very high reliability for the variable labor satisfaction and 0,887 for the variable quality of service, also considered of high reliability. For hypothesis testing the proof was applicable not parametric of Pearson. In the present investigation he came near to the conclusion that there is a high correlation of 0.736 between the labor satisfaction and the quality of service of the workers of the Amazonian Hospital of Yarinacocha.

Passwords: Labor satisfaction, Quality of service.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE TABLAS Y FIGURAS	viii
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación del estudio	3
1.5 Limitaciones de la investigación	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes del estudio	5
2.2 Bases teóricas	20
2.3 Definición de términos	34
2.4 Hipótesis	37
2.4.1 Hipótesis general	37
2.4.2 Hipótesis específica	37
2.5 Variables	38
2.5.1 Definición conceptual de la variable	38
2.5.2 Definición operacional de la variable	38
2.5.3 Operacionalización de la variable	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	40

3.1 Tipo y nivel de la investigación	40
3.2 Descripción del ámbito de la investigación	42
3.3 Población y muestra	42
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	44
3.5 Valides y confiabilidad del instrumento	45
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	47
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	59
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
– Bibliográficas	63
ANEXOS	68
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	69
Anexo N° 2: Encuesta	70
Anexo N° 3: Prueba de Alfa de Cronbach de la variable SL	74
Anexo N° 4: Prueba de Alfa de Cronbach de la variable CS	76
Anexo N° 5: Escaneo del permiso del Hospital Amazónico	78
Anexo N° 6: Escaneo de la encuesta realizado por la investigadora	79

ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

Índice de tablas

	Pg.
Tabla N° 01: Operacionalización de la variable	39
Tabla N° 02: Tabla poblacional de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha.	42
Tabla N° 03: Distribución muestral de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha.	44
Tabla N° 04: Resultados de la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	48
Tabla N° 05: Resultados de la variable calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	49
Tabla N° 06: Resultados de la variable satisfacción laboral y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	50
Tabla N° 07: Resultados de la variable satisfacción laboral y la dimensión de confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	51
Tabla N° 08: Resultados de la variable satisfacción laboral y la dimensión de empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	52
Tabla N° 09: Resultados de la variable satisfacción laboral y la dimensión de comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	53
Tabla N° 10: Grado de correlación y nivel de significación de la variable satisfacción laboral y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	54

Tabla N° 11:	Grado de correlación y nivel de significación de la variable satisfacción laboral y la dimensión de confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	55
Tabla N° 12:	Grado de correlación y nivel de significación de la variable satisfacción laboral y la dimensión de empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	56
Tabla N° 13:	Grado de correlación y nivel de significación de la variable satisfacción laboral y la dimensión de comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	57

Índice de figuras

	Pg.
Figura N° 01: Resultados de la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	48
Figura N° 02: Resultados de la variable calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	49
Figura N° 03: Resultados de la variable satisfacción laboral y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	50
Figura N° 04: Resultados de la variable satisfacción laboral y la dimensión de confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	51
Figura N° 05: Resultados de la variable satisfacción laboral y la dimensión de empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	52
Figura N° 06: Resultados de la variable satisfacción laboral y la dimensión de comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017	53

INTRODUCCIÓN

Desde tiempos atrás las organizaciones han ido desarrollando teorías sobre cómo hacer más eficiente el trabajo con un cambio consciente, dirigido y necesario para mejorar el desempeño organizacional. El cambio sigue centrando la atención de directivos, consultores y otros especialistas que están conscientes de la necesidad de planificar las acciones futuras como requisito indispensable para lograr el éxito.

No hay dudas que el diseño de Sistemas de Gestión de la Calidad constituye un cambio organizacional importante para cualquier entidad en cualquier latitud. No obstante, el factor humano continúa siendo decisivo en los procesos de cambio, por lo tanto requiere disponer de las condiciones necesarias que faciliten el desarrollo pleno de su potencial, para concretar correctamente las estrategias diseñadas en la organización, de forma que pueda contribuir mejor a la obtención de resultados de calidad y a la mejora continua del desempeño.

Cuando existen relaciones adecuadas entre aquellas condiciones del puesto que inciden directamente en el bienestar individual del trabajador y de su grupo de trabajo y ellas se desarrollan en el marco de determinadas condiciones físicas que favorecen la ejecución de la actividad laboral, el trabajador sentirá una alta estima por las condiciones de trabajo más generales del centro laboral. El conjunto de estas condiciones promueve, en el trabajador, un sentimiento de satisfacción hacia el trabajo que realiza.

Esta idea trata de explicar cómo interactúan las condiciones exteriores e interiores de trabajo, entonces se puede determinar aquellas que promueven una alta satisfacción laboral del puesto hace que el trabajador sienta cierto tipo de recompensa, que no solo contribuye a su bienestar personal sino también al aumento de su productividad.

Estudios recientes mostraron, que para los usuarios la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el factor principal es el trato personal que se les brinda. El enfoque de calidad con respecto a la

satisfacción del usuario se utiliza en los sistemas modernos de administración, donde el juicio del cliente ahora es muy tomado en cuenta.

Además la satisfacción del cliente o usuario exige el compromiso del personal, de tal modo que exista una relación directa entre el modo en que los empleados o personal se tratan entre sí y los clientes, por lo tanto se considera que “la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente” (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario), reconociendo que una atmósfera interna de calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos o usuarios, así mismo la empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer la de los clientes o usuario.

El presente trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos: el capítulo I donde se encuentra el problema de la investigación, el capítulo II donde presentaremos el marco teórico, el capítulo III donde abordaremos la metodología, el capítulo IV donde está la presentación, análisis e interpretación de resultados, capítulo V las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En el mundo el trabajo se ha convertido en un punto de referencia para entender las conductas de los individuos. Los estilos de vida han cambiado drásticamente y se ha alterado global y significativamente la calidad de vida de las personas. Lograr una mayor satisfacción en el trabajo será un paso positivo a favor de la calidad humana. (Romero, 2011).

En este mismo orden, y revisando exhaustivamente lo referente a satisfacción laboral, se define la misma como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. (Márquez, 2008)

Si se capacitan a los trabajadores obtendrán actitudes positivas en el puesto que desempeñan, por ende se encuentran satisfechos y como nos dice La satisfacción laboral “es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” (Robbins S., 2009)

El tema de calidad de servicio en las gestiones públicas que representa un tema controversial e incipiente en nuestro país, al habla de calidad

como factor competitivo en la gestión privada resulta más coherente, la gestión en una buena calidad de servicio no es un asunto exclusivo para la administración privada. (Moyado F., 2006)

El hospital Amazónico de Yarinacocha, esta institución no está aislada a todos estos cambios que se están generando en el gobierno nacional; pero, podemos observar la lentitud en la aplicabilidad de estas políticas de estado, lo cual trae como consecuencia que los usuarios del hospital Amazónico del distrito de Yarinacocha, demuestre disconformidad frente a la atención al público, así como, trámites documentarios lentos y engorrosos, ausencia de trato cordial por parte de los trabajadores de esta institución, que lejos de brindar un buen servicio (trato amable, rápido y personalizado) demuestran acciones poco razonables.

Esto, nos amerita pensar que tenemos dos puntos en los cuales debemos analizar e incorporar dentro de los trabajadores de esta institución, lo cual es buscar los medios necesarios para lograr una buena satisfacción laboral para estar al ritmo de las expectativas de una buena calidad de servicio a los usuarios del hospital Amazónico de Yarinacocha. .

Las cuestiones de satisfacción laboral y calidad de servicio, se han convertido en cuestiones de recursos humanos tan importantes hoy en día. El viejo proverbio dice que: “lo bien iniciado ya está medio hecho”. Pero falta terminar la otra mitad. Como en cualquier plan, no basta con formular la estrategia adecuada. Los trabajadores públicos deben también asegurarse de que los nuevos planes de una buena calidad de servicio se de forma efectiva.

1.2 Formulación del problema

Problema principal:

¿Qué relación existe entre La satisfacción laboral en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?

Problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral en la confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral en la empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral en la comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar la relación entre la satisfacción laboral en la confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.
- Definir la relación entre la satisfacción laboral en la empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.
- Establecer la relación entre la satisfacción laboral en la comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

1.4 Justificación del estudio

Justificación teórica

Con la investigación, el hospital Amazónico de Yarinacocha, cuenta con una herramienta que le permite conocer la relación que existe entre la

satisfacción laboral y calidad de servicio, y conocer en parte las expectativas de sus trabajadores ante estas dos variables.

Justificación práctica

El presente trabajo de investigación brinda instrumentos que permiten medir la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del hospital Amazónico de Yarinacocha.

Justificación metodológica

El trabajo de investigación presenta utilidad metodológica ya que permite conocer la relación que existe entre las variables satisfacción laboral y calidad de servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en Ucayali, 2017.

Justificación social

La investigación presenta relevancia social ya que todos los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, de Ucayali, son los principales beneficiarios ya que contarán con un trato cordial por parte de los trabajadores, que brindará un buen servicio (trato amable, rápido y personalizado).

1.5 Limitaciones de la investigación

Económica

La limitación fue económica ya que todos los gastos fueron realizados por la investigadora.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Antecedentes internacionales

A. Gabriel, A. (2003), en la investigación “medición de la calidad de servicios”, de la universidad del CEMA, Buenos Aires de Argentina, planteo el objetivo de combinar ambos estudios para complementar el concepto de calidad en los servicios. Inicialmente se expone el SPC, escribiendo los principales elementos que lo conforman y planteando las consideraciones especiales a tener en cuenta para su aplicación. Posteriormente se profundiza en el tema de satisfacción del cliente que, como se mencionó antes, es uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio. Es entonces cuando se introduce el modelo SERVQUAL, con objeto de exponer un útil instrumento para cuantificar la satisfacción del cliente, es decir, la diferencia entre el valor percibido del servicio y las expectativas generadas previamente a la prestación del mismo. Llegando como resultado de la investigación a la siguiente conclusión:

- ✓ El proceso de mejora continua en la calidad de los servicios es sencillo; primero hay que tener conciencia acerca de la importancia

de brindar un servicio de calidad, después hay que medir cuantitativamente los niveles de calidad que percibe el cliente, de los cuales se identifican los aspectos positivos y negativos del servicio, potenciar los positivos y disminuir los negativos, y repetir este proceso constantemente, aspirando siempre a un mejor resultado.

- B. Hernández, V. (2006) en su investigación titulada “Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con calidad de servicio en el hospital Mario Muñoz Monroy” de la universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, de Cuba, planteo el objetivo de analizar la calidad percibida del servicio hospitalario y su relación con aspectos socio-psicológicos (motivación, satisfacción laboral, liderazgo) en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". Se determinó el diagnóstico de cada variable y la relación existente entre ellas a partir del empleo de diferentes métodos-técnicas de recogida y análisis de la información. En las instituciones de salud, específicamente en la actividad hospitalaria, existen insatisfacciones del personal que pueden influir en el nivel de desempeño individual y organizacional, lo que afecta la calidad del servicio que se brinda. Es por ello que se realiza esta investigación con el objetivo de analizar la calidad percibida del servicio hospitalario y su relación con las variables socio-psicológicas (motivación, satisfacción laboral, liderazgo), lo que permitirá formular estrategias que contribuyan a la elevación de las mismas. Diferentes autores abordan el término de calidad destacando una u otra característica de esta, pero todos coinciden en que el objetivo fundamental de la calidad es la satisfacción del cliente. Una satisfactoria calidad percibida, puede estar influenciada, entre otros factores, por una adecuada relación entre los niveles de motivación y satisfacción laboral del cliente interno y con una buena conducción de los procesos por parte del líder, lo que permite la satisfacción de las necesidades del cliente. Un personal satisfecho y motivado podrá brindar mejor servicio que uno que no esté motivado ni satisfecho, o motivado y no satisfecho, o satisfecho y no motivado; esta relación no es lineal, o sea, que para que exista calidad del servicio no

necesariamente tiene que existir una alta motivación, satisfacción y un adecuado liderazgo, pero al menos si una determinada correlación entre estas variables, donde la motivación tiene un peso importante, pues ante una motivación autónoma (parte de las convicciones propias, de los fines, proyectos elaborados por el propio sujeto, que no han sido impuesto por las exigencias y posibilidades del medio) hay muchos obstáculos que se superan, acompañado de al menos una mediana satisfacción laboral y un adecuado liderazgo; por lo que se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ El estudio realizado permite determinar el estado de la motivación, la satisfacción laboral, el liderazgo y la calidad del servicio; se destacan los indicadores que más influyen positiva y negativamente en cada una de las variables analizadas, así como la relación existente entre ellas.
- ✓ Se determinó que la motivación es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, seguida de la satisfacción laboral, y por último, del liderazgo.
- ✓ La implementación gradual de las estrategias formuladas, con sus acciones y sistema de control correspondiente, ha permitido constatar algunos logros parciales que inciden favorablemente en el desempeño del centro.

C. Navarro, E. (2008), en su investigación titulada “Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector construcción: una aplicación cualitativa en la comunidad Valenciana”, de la universidad politécnica de Valencia, España, cuyo objetivo general fue el estudio empírico de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción en la Comunidad Valenciana, desde la perspectiva de los propios investigados, a través de un enfoque cualitativo. Donde se analizó cómo viven, sienten y perciben su actividad laboral estos profesionales; analizar si se sienten satisfechos en la cotidianidad de su trabajo; describir los aspectos generadores de mayor satisfacción laboral y los factores de

insatisfacción laboral, así como profundizar en temas tan actuales como el estrés laboral y la conciliación entre su vida laboral y personal, entre otros. Pero no se pretende predecir ni universalizar extendiendo hacia el futuro o hacia otros casos los resultados; por el contrario, el interés se orienta a analizar casos concretos en su particularidad temporal y local y a partir de las expresiones de los propios investigados, de ahí la metodología cualitativa y su carácter exploratorio. En la investigación realizada concluye que:

✓ En general, los profesionales entrevistados están satisfechos con su trabajo en el sector de la construcción, disfrutan del mismo y describen globalmente su experiencia laboral en términos positivos. Los factores de satisfacción laboral más importantes son los relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, es decir, con factores intrínsecos como la identidad, el interés, la variedad y la significatividad de las tareas realizadas, el reconocimiento obtenido y el reto cotidiano. Por el contrario, los factores de insatisfacción laboral más señalados son de carácter extrínseco y vinculado al contexto de trabajo. Más de la mitad de los entrevistados padecen estrés en su ocupación actual y caracterizan al sector como estresante debido, sobre todo, al cumplimiento de plazos, a la sobrecarga de trabajo, a la responsabilidad, al aspecto económico y a las interminables jornadas laborales. Por otra parte, la figura del jefe de obra es identificada como la más estresada de todas. A su vez, más de la mitad de los participantes consideran muy difícil conciliar su vida profesional y personal, de modo que viven cierto conflicto trabajo-familia debido a la irracionalidad de los horarios de trabajo y a una dedicación excesiva.

D. Iriarte, L. (2011), en su investigación titulada “Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el complejo hospitalario de Navarra” de la universidad pública de Navarra de España, planteo el objetivo de estudio que fue identificar el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de los enfermeros en el Complejo Hospitalario de

Navarra y, a su vez, analizar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los distintos servicios, donde se va a llevar a cabo el estudio. Actualmente España, al igual que el resto del mundo occidental, está inmersa en una grave crisis económica. Esta situación ha obligado, tanto al gobierno central como a los autonómicos, a realizar recortes en los diversos sectores del ámbito público, entre los cuales se encuentra la Sanidad. Uno de los ajustes económicos que se han llevado a cabo en materia de salud, es la reducción de personal, lo que conlleva un aumento de la carga de trabajo, y un empeoramiento de los turnos de estos profesionales, y con ello puede producirse una disminución de su satisfacción laboral. Pero ¿qué significa satisfacción laboral? diversos autores la definen como una reacción afectiva y emocional de un individuo hacia un trabajo como consecuencia de la comparación entre los resultados deseados y los actuales, por ello se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Los factores estructurales, como el bloque o unidad en la que se trabaja influyen en el grado de satisfacción de los enfermeros.
- ✓ Los enfermeros del Complejo Hospitalario de Navarra tienen bajos niveles de satisfacción en el trabajo, se sienten mal compensados, poco reconocidos, con una carrera limitada y no están de acuerdo con la organización y dirección del hospital.
- ✓ Los aspectos más satisfactorios para los profesionales de la enfermería son: la responsabilidad, la autonomía en la toma de decisiones, las condiciones de trabajo, el permiso por baja maternal, permiso por cuidado de niños y la atención durante el embarazo.
- ✓ Las prioridades identificadas que requieren una atención urgente son: remuneración económica pobre, inadecuado reconocimiento profesional, falta de oportunidades de promoción profesional; exceso de horas de trabajo, e insatisfacción con los médicos y con los procesos de investigación de los diferentes departamentos.
- ✓ La manera de valorar la satisfacción en el ámbito de trabajo es diferente entre los enfermeros veteranos, y los que presentan menos

experiencia, siendo los profesionales con más experiencia, lo que se sienten más insatisfechos.

- ✓ Los servicios en los que existe más compañerismo son los servicios especiales (UCI y Urgencias) mientras que Quirófano es en el que se percibe menos. Los enfermeros de las plantas son los que tienen una mayor satisfacción en relación con la alabanza y al reconocimiento.
- ✓ La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería es un aspecto importante que puede incidir en el cuidado de los pacientes y, en la estabilidad de las plantillas en el hospital. A su vez, es un factor clave en la mejora de la calidad de los cuidados que se proporcionan a los pacientes.

E. Lascurain, I. (2012), en su investigación “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”, de la universidad Iberoamericana de México D. F., planteo el objetivo de diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. En ese sentido, el éxito de la empresa, como muchas otras empresas, depende fundamentalmente de la lealtad de los clientes, debido a que el mercado para los productos de potencia de grado industrial no es tan amplio, son productos que tienen un tiempo de vida muy largo y su precio es bastante elevado. Por estas razones, la pérdida de clientes por insatisfacción resulta en un impacto notable en la rentabilidad y sustentabilidad de la empresa. Por tales motivos, es una necesidad mejorar la calidad de servicio en la empresa e identificar las necesidades de los clientes. Y se concluye que:

- ✓ La investigación permitió conocer más a fondo los modelos y los trabajos que se están realizando actualmente para lograr la satisfacción de los clientes, y con esta información como base y la

información particular de la empresa, se pudo obtener un modelo que representa particularmente a la compañía de este estudio.

- ✓ También se pudo encontrar los factores que son importantes para la recepción de calidad del servicio por parte de los clientes en donde, el precio de las unidades no es uno de los más importantes.

F. Contreras, M. (2013), en su investigación “satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I. P. S. de III nivel de atención Bogotá 2013”, de la universidad nacional de Colombia, planteo el objetivo de describir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C., donde del estudio realizado se llegaron a las siguientes conclusiones:

- ✓ Las investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral en profesionales de enfermería en diversos lugares del mundo han llegado a conclusiones similares con respecto a aquellos aspectos o factores del trabajo que guardan relación con la satisfacción y la insatisfacción laboral. Es así como, en general, los enfermeros valoran los mismos factores determinantes de la satisfacción laboral independientemente de la naturaleza del lugar, de la edad, del estado civil, del tipo de contrato u otras características ya sean sociodemográficas o laborales.
- ✓ El conocimiento de la satisfacción laboral del profesional de enfermería puede constituir una herramienta muy importante para identificar problemas en las organizaciones y generar oportunidades de mejora que permitan impactar en la calidad de los servicios prestados.
- ✓ De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

Antecedentes nacionales

A. Nino, B. (2010), en su investigación “calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010”, de la universidad Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, Perú, planteo el objetivo evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Luego de evaluar a las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, se halló una insatisfacción global de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad 88%; las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%). Llegando a la conclusión:

- ✓ Insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de las personas.

B. Ventura, Z. (2012), en su investigación titulada “Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07”, de la Pontificia universidad Católica del Perú, el objetivo planteado estuvo orientado y guiado en analizar las percepciones sobre satisfacción laboral de los docentes-directivos con sección a cargo de cuatro Instituciones de Educación Inicial pertenecientes a la UGEL 07, la cual permitió iniciar una reflexión y análisis acerca de las percepciones de satisfacción laboral de los Docentes Directivos de cuatro Instituciones públicas del nivel inicial. Para ello, se presenta el caso de las docentes que trabajan en instituciones que cuentan con siete o menos secciones y que se encuentran enmarcados dentro del Decreto Supremo N° 005-2011-ED emitido por el Ministerio de Educación, titulado: “Normas para el proceso de racionalización de plazas de personal docente y administrativo en las Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica y Técnico

Productiva”, en donde se indica, que una de las docentes deberá asumir las funciones de Dirección y contar con una sección a cargo. Esto implica que la docente, que antes trabajaba 25 horas pedagógicas semanales deberá ahora desempeñar una jornada laboral de 40 horas cronológicas no repercutiendo necesariamente en un reconocimiento salarial debido a que, en la mayoría de los casos, las docentes pertenecen al Régimen Laboral de la Ley del Profesorado. La investigación concluye que:

- ✓ Las percepciones de satisfacción laboral de los docentes directivos se manifiestan inicialmente de forma intrínseca estimuladas por el puesto en cuanto asumen el cargo. Estas percepciones, tienen que ver con las oportunidades que tienen para asumir retos y aprender competencias de gestión directiva. Sin embargo, la Norma de Racionalización ocasiona insatisfacción laboral en los factores de contexto laboral referidos a la ausencia de reconocimiento social, salario, condiciones y carga laboral, relaciones con colegas, subordinados y estudiantes, las mismas que influyen y afectan de modo desfavorable en la vida personal y la salud de las Docentes Directivos.

C. Castillo, N. (2014), en su investigación titulada “Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos”, de la Pontificia universidad Católica del Perú, donde se resalta que el propósito de la investigación es conocer la relación existente entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en una empresa del sector privado. Cabe señalar, que con respecto a la variable clima organizacional, se optó por utilizar el puntaje total de la escala para realizar los análisis estadísticos (esta opción es viable al usar la prueba seleccionada); se tomó la decisión de trabajar con dicho puntaje debido al número de participantes reclutados (cien empleados). Pese a que el análisis se desarrolló en los términos planteados, también se ha considerado conveniente observar cómo se organiza la información requerida en las distintas dimensiones que

propone la prueba. En relación a la variable motivación, los análisis estadísticos se realizaron con las sub áreas de regulación externa, introyectada, identificada e intrínseca. No se incluyó el área de a-motivación pues sólo un caso extremo fue registrado en esta condición al observar la distribución de los datos. En cuanto a la satisfacción laboral, el análisis de esta variable se trabajó considerando sus particularidades y su relación con las otras variables del estudio. Por último se reconoce que existen diversos reportes que ponen en evidencia la relación ambiente organizacional, motivación, satisfacción laboral y rendimiento laboral. Las organizaciones deberían tener en cuenta la relevancia de las variables estudiadas que, asociadas al desempeño podría favorecer el óptimo cumplimiento de los objetivos institucionales. En futuros estudios, derivados de la presente investigación, diversas estrategias pueden proponerse a fin de mejorar el desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones.

D. Sotomayor, F. (2013), en su investigación titulada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2012”, de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú, plantea el objetivo de conocer la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Donde luego de la investigación realizada y analizada se llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Referente a la variable Clima Organizacional, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, es decir, que no es tan alta ni tan baja la percepción que tiene el servidor sobre su ambiente laboral que influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la Jefatura correspondiente así como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias.

- ✓ En lo que se refiere a la variable Satisfacción Laboral, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimenta el servidor de la institución, que se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento institucional.
- ✓ Existe una alta relación significativamente alta y positiva entre el Clima Organizacional respecto a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, que permite inferir que a mayor Clima Organizacional que perciban los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Por lo tanto, un adecuado Clima Organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral. Se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

E. Alva, J., Juárez, J. (2014), en su investigación titulada “relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S. A. del distrito de Trujillo-2014”, de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, Perú, donde la investigación tuvo como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Donde entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Asimismo, se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera

una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. En ese sentido, se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.
- ✓ Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.
- ✓ Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.
- ✓ Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°

F. Pastor, A. (2014), en su investigación titulada “Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: de la imposición de la oferta a escuchar a la demanda”, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, donde la investigación analiza las diferencias de percepción entre los clientes y los trabajadores de las empresas, sobre la calidad del producto agua potable y los servicios complementarios, como medir esas diferencias, entenderlas y presentar una propuesta para empezar a corregir estas distorsiones. Si la lectura

de este documento despierta el interés por reconocer que se debe incluir en los modelos de gestión de las Empresas Prestadoras de Servicios del Perú, metas y presupuestos orientados a mejorar la satisfacción de los clientes, el esfuerzo de muchos profesionales habrá valido la pena. Donde se llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Los procesos de contacto entre la EPS y los clientes tienen una alta relación con la satisfacción y esta se traduce en opinión positiva ó negativa hacia las empresas.
- ✓ Existen brechas entre lo que la EPS y sus trabajadores piensan que brindan a la población y lo que esta percibe que recibe. La satisfacción en los procesos de mayor contacto contribuye a incrementar o disminuir estas diferencias.
- ✓ Sobre el producto, la población espera que la continuidad se incremente, para ello se requiere mayores inversiones en infraestructura o disminuir dramáticamente el consumo unitario día, espera también la atención más rápida en los servicios. La satisfacción en el cliente se expresa en sus buenos hábitos y en su disposición a colaborar con la EPS.

Antecedentes locales

- A. Araujo M. (2014), en su investigación “Cultura organizacional y los sistemas de calidad de servicios en la municipalidad distrital de Manantay”, de Universidad Nacional de Ucayali, Perú, planteo el objetivo determinar la cultura organizacional y los sistemas de calidad de servicios en la municipalidad distrital de Manantay. Para la realización de esta investigación se utilizaron tres niveles el nivel descriptivo para conocer las características de la cultura organizacional y los sistemas de calidad de servicios en la municipalidad distrital de Manantay. También se usó el nivel explicativo para explicar los fundamentos de la cultura organizacional y los sistemas de calidad de servicios a través de la estadística descriptiva. Por último el nivel correlacionado los estudios correlacionales son el presente de las investigaciones experimentales y

tiene como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables. . Llegando a la conclusión:

- ✓ Se concluye que existe relación significativa y directa entre la cultura organizacional y los sistemas de calidad de servicios en la municipalidad distrital de Manantay.

B. Rocha M. (2013), en su investigación “Sistema de información académica y la calidad de servicio de la oficina general de coordinación y servicios académicos de la Universidad Nacional de Ucayali”, de Universidad Nacional de Ucayali, Perú, planteo el objetivo conocer como el sistema de información académica mejora la calidad de servicio de la oficina general de coordinación y servicios académicos de la Universidad Nacional de Ucayali. El tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es el diseño no experimental – transeccional o transversal - descriptivo, cuyo objetivo es determinar las características de un fenómeno, así como establecer relaciones entre algunas variables, en un determinado lugar y momento, la muestra lo constituyeron 355 personas, al cual se aplicó los instrumentos de medida. Llegando a la conclusión:

- ✓ La investigación propone implementar un adecuado sistema de información académica que mejore la calidad de servicio en la oficina general de coordinación y servicios académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.

C. Brunner G., Cárdenas M. y Cuzcano R. (2012), en su investigación “Estrés y desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa 2012”, de Universidad Nacional de Ucayali, Perú, planteo el objetivo determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa. La muestra estuvo constituida por 112 profesionales de enfermería, los resultados no permiten afirmar que el 75% de profesionales presentan un nivel de estrés moderado y el 9,8 presenta un nivel de estrés grave, respecto al desempeño laboral el

80,4% de los profesionales tienen un nivel de desempeño alto y el 19,6% presenta un nivel de desempeño medio. Llegando a la conclusión:

- ✓ Que no existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral; el nivel de estrés moderado y el desempeño laboral; el nivel de estrés moderado y el nivel de desempeño laboral alto prevalece en los profesionales de enfermería del hospital regional de Pucallpa, mientras que el servicio con mayor porcentaje de profesionales que presenta un nivel de estrés moderado corresponde a centro quirúrgico.

D. Bardales A. y Cori T. (2011), en su investigación “Expectativas, percepción y satisfacción de usuarios hospitalizados acerca de la calidad del cuidado de enfermería, Hospital Regional de Pucallpa, 2011”, de Universidad Nacional de Ucayali, Perú, planteo el objetivo determinar sus expectativas, percepciones y satisfacción acerca de la calidad del cuidado de enfermería Hospital Regional de Pucallpa, 2011. Estudio no experimental con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, prospectivo y transversal, se realizó en usuarios hospitalizados del Hospital Regional de Pucallpa. La muestra estuvo constituida por 250 usuarios comprendidos entre las edades de 20 a 60 años, hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía, se utilizó la encuesta de calidad SERVQUAL la cual fue adaptado según las variables en estudio, y para el análisis de los resultados se aplicó el paquete estadístico SPSS, versión 17 para Windows. Llegando a las conclusiones:

- ✓ En cuanto a la percepción, los resultados indican que los usuarios tienen en su mayoría una percepción media 50.4% acerca de la calidad del cuidado de enfermería, debido a que solo se satisficieron sus necesidades básicas y de terapia con medicamentos, así mismo aquellas de carácter psicológico, social y espiritual.
- ✓ Respecto al grado de satisfacción, según estándares de medición, en los estándares de aspectos tangibles, confiabilidad y seguridad el grado de satisfacción es de leve a moderadamente insatisfechos,

mientras que en los estándares de respuesta rápida y empatía es de altamente satisfechos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

A. Definición

La satisfacción laboral del recurso humano es uno de los aspectos que toda organización debe tomar en cuenta, ya que permite conocer a las autoridades de la empresa, cómo se siente el empleado realizando su trabajo y cómo influye este estado en su productividad, rotación, ausentismo laboral y sobre todo para el caso en la calidad de servicio.

(Newstron, 2011) En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento. En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (Rodríguez, Zarco, & Gonzales, 2009).

Para Palma (2005) La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona. La satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

El autor Kreitner R. (2008) indica que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo. Mientras que, Robbins S (2009) conceptualiza la satisfacción laboral como la actitud general de un individuo hacia su puesto.

Los puestos requieren de la interacción con los compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo que frecuentemente son menos que ideales. Esto significa que la evaluación que un empleado hace de qué tan satisfecho o insatisfecho está con el trabajo, es una suma compleja de diversos elementos discretos del puesto.

Chruden H. y A. Sherman (2009) complementan la definición anterior, indicando que idealmente, el trabajo debería proporcionar al empleado algo más que la mera subsistencia. También debería brindar la oportunidad de poner en práctica el talento y la energía.

B. Modelos teóricos que explican la satisfacción laboral

(Herzberg, 2011). A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

- Teoría de Higiene-Motivacional. Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al

trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

- Teoría del Ajuste en el trabajo. Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 2009). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.
- Teoría de la discrepancia. Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 2008). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este

sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

- Teoría de la satisfacción por facetas. Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.
- Teoría de los eventos situacionales. En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee, & Glassman, 2012). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto.

Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

C. Factores que determinan la satisfacción laboral

Para que se dé la satisfacción en el puesto existen varios factores importantes que son mencionados por Stephen Robbins (2009):

- Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental: los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidades de utilizar sus habilidades y capacidad, que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están desempeñando. Los puestos que implican muy poco desafío causan aburrimiento, pero demasiado desafío crea frustración y sentimiento de fracaso.
- Recompensas equitativas: los empleados desean sistemas de salarios y políticas de ascenso que les parezcan justos, definidos y acordes con sus expectativas. Cuando el pago se visualiza como justo a partir de las demandas del puesto, el nivel de habilidades individuales y los niveles de sueldos en la comunidad, es probable que haya satisfacción. La clave al vincular el pago con la satisfacción no es el monto absoluto que el trabajador recibe; más bien es la percepción de equidad.
- Condiciones de trabajo que constituyen un respaldo: los empleados se preocupan por su ambiente de trabajo, tanto por la comodidad personal como el que se facilite un buen desempeño. Dentro de las condiciones se toma en cuenta los factores físicos que conforman el ambiente de trabajo, la ubicación de la organización con respecto a la vivienda del trabajador, la cultura de la empresa y otros.

- Colegas que apoyen: los trabajadores reciben más de su trabajo que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también llena la necesidad de interacción social. Por tanto, no es de sorprender que tener compañeros amigables de trabajo y que apoyen conduce a una mayor satisfacción en el puesto. El comportamiento del jefe es un determinante principal de la satisfacción.
- Ajuste de personalidad y puesto: Holland, citado por Stephen, R. (2015) afirma que un buen ajuste entre la personalidad de un empleado y su ocupación da por resultado un individuo más satisfecho. La persona con tipo de personalidad congruente con su vocación seleccionada debe encontrar que tiene los talentos y habilidades correctos para satisfacer los requerimientos del puesto; por ello, es más probable que tenga éxito en dichos puestos y que tenga una alta satisfacción en su trabajo.

La mayoría de las empresas están organizadas por departamentos o equipos de trabajo. Este tipo de distribución del personal permite que aumente o disminuya la satisfacción en el puesto, ya que se involucran factores como la relación con los compañeros, la equidad en el trato del supervisor, la comunicación formal e informal, el establecimiento de metas y el reforzamiento que se da al cumplir éstas.

D. Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño del empleado
 Stephen Robbins (2009) menciona que el impacto de la satisfacción laboral se puede percibir en la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado.

- Satisfacción y productividad.- Un trabajador feliz es un trabajador productivo. Las organizaciones con empleados

más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos.

- Satisfacción y ausentismo.- Existe una correlación entre la satisfacción laboral y el ausentismo. Es más probable que los empleados insatisfechos falten al trabajo.
- Satisfacción y rotación.- Stephen Robbins (2009) La satisfacción laboral también se relaciona negativamente con la rotación del personal, pero la correlación es más fuerte que la que encontró con el ausentismo.

Entre los motivadores que pueden contribuir a una alta satisfacción laboral está la comunicación entre el coordinador y los maestros, la compensación económica directa e indirecta.

E. Instrumentos para medir la satisfacción laboral

Son variados los instrumentos analizados y de ellos se da especial atención a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que ha sido validado en Perú.

- Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 2007) está diseñado para medir la satisfacción del empleado con su trabajo y asienta sus argumentos en los principios básicos de la teoría del ajuste. Esta escala se presenta en dos formatos: una versión larga de 100 ítems y otra abreviada de 20; en ambas ediciones se incluyen ítems en los que se interroga acerca de 20 facetas de la satisfacción laboral, aunque las puntuaciones de las mismas se calculan solo para el formato largo. En el formato corto se evalúa la satisfacción general, la intrínseca (naturaleza del puesto) y la extrínseca (otros aspectos de la situación del trabajo, como las prestaciones y el salario).

- Job Descriptive Index (JDI). Este cuestionario posee 90 ítems y considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de cinco diferentes facetas del ambiente laboral: (a) trabajo, (b) pago, (c) promociones, (d) supervisión, y (e) compañeros de trabajo. La evaluación de estas son importantes como posibles predictores de una rotación de personal o despidos.
- Cuestionario Font Roja. Este cuestionario posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho dimensiones: (a) exceso o presión de trabajo, (b) promoción profesional, (c) satisfacción con el puesto de trabajo, (d) monotonía laboral, (e) relaciones interprofesionales, (f) competencia profesional, (g) tensión relacionada con el trabajo, y (h) relaciones interpersonales con los compañeros.
- Job in General Scale (JIG). Este cuestionario tiene como objetivo proporcionar una evaluación general de la percepción que tienen los empleados de sus puestos de trabajo. Tiene un diseño similar al JDI, pero en una versión resumida, ya que solo posee 18 ítems, los cuales son adjetivos o frases cortas acerca del trabajo en general.
- Cuestionario S20/23 Melia & Peiró. El cuestionario S20/23 (Melia & Peiró, 2009) de 23 ítems ha sido diseñado para poder obtener una evaluación de la satisfacción laboral. Su predecesora es la versión S4/82 de 82 ítems elaborada por los mismos autores, con la diferencia de que la S20/23 logra mayores niveles de fiabilidad, además de ser menos extensa. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con: (a) la supervisión, (b) el ambiente físico de trabajo, (c) las prestaciones recibidas, (d) la satisfacción intrínseca del trabajo, y (e) la participación.
- Escala de Satisfacción Laboral – (Anaya & Suárez, 2004). versión para orientadores (ESL-VO). Esta escala de

satisfacción laboral (ESL-VO) permite analizar la satisfacción laboral en tres niveles: (a) global, (b) dimensional, y (c) faceta. El instrumento consta de un cuestionario con 37 ítems, medidos con una escala nominal de uno a cinco y distribuidos en ocho dimensiones: (a) diseño del trabajo, (b) realización personal, (c) oportunidades de desarrollo futuro, (d) relaciones sociales y tiempo libre, (e) reconocimiento del propio desempeño laboral, (f) valoración social del trabajo, (g) recompensas extrínsecas, y (h) oportunidades de promoción justa sobre la base de méritos personales

- Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang. (Chiang, 2008). Este cuestionario está basado en el realizado por Melia & Peiró. Es usado para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones públicas, con un total de 39 ítems. El cuestionario explica la satisfacción laboral con seis factores: (a) satisfacción con el trabajo en general, (b) con el ambiente físico de trabajo, (c) con la forma en que se realiza el trabajo, (d) con las oportunidades de desarrollo, (e) con la relación subordinado-supervisor, y (f) con la remuneración.
- Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. La escala SL-SPC (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de

uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

2.2.2. Calidad de Servicio

A. Definición

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2011) define calidad como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; y el servicio, como la “acción y efecto de servir; prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”. A partir de la década del 60, se realizaron los primeros desarrollos sobre calidad objetiva relacionada con calidad del producto y, como consecuencia del desarrollo del sector servicios en la economía mundial, en la década del 80, se desarrolló la calidad subjetiva que consideró aspectos tanto culturales y sociales como personales y psicológicos del individuo.

Kotler & Keller, 2006. La American Society for Quality Control propuso la siguiente definición: “Calidad es el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes”

Se encontraron varias definiciones sobre servicio, pero, de lo revisado, no se ha ubicado una definición universalmente aceptada. Sin embargo, los conceptos están básicamente orientados a actividades, por lo general, intangibles, que buscan satisfacer las necesidades de los clientes. Se cita algunas definiciones: “Un servicio es cualquier actividad o

beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede estar, o no, vinculada a un producto físico”.

(Grönroos, 2007). Un servicio es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que, por regla general, aunque no necesariamente, se genera en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios, o los recursos o bienes físicos o los sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente. En la Tabla 1 se muestran las diferencias entre bienes físicos y servicios.

Lehtinen y Lehtinen (2010) La calidad de servicio es un concepto difícil de definir y complejo de medir, varios autores han tratado de definirla. Indicaron que la calidad del servicio ocurre durante la entrega del servicio mismo, mediante la interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa que ofrece el servicio. Estos autores sostuvieron que existen tres dimensiones de calidad: (a) calidad física, referida al aspecto físico (instalaciones por ejemplo); (b) calidad corporativa, que involucra la imagen de la empresa; y (c) calidad interactiva, que resulta de la interacción entre el personal de servicio de la empresa y el cliente.

B. El servicio

Stanton, Etzel & Walker. (2017), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades". (p.6)

En la Norma ISO 9000:2000 comenta que “un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una

actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:

- una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil);
- Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos);
- La entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento)
- La creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes)

C. Servicio al cliente

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad.

- Principios en los que descansa la Calidad del Servicio
 - El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
 - El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
 - La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.

- La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.
- Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

- Características específicas de los Servicios.

Los servicios no son tangibles aun cuando involucren productos tangibles.

- Los servicios son personalizados.
- Los servicios también involucran al cliente, a quien el servicio se dirige.
- Los servicios se producen conforme a la demanda.
- Los servicios no pueden ser manufacturados o producidos antes de entregarse.
- Los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo.
- Los servicios no pueden ser mostrados o producidos antes de la entrega.
- Los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados.
- Los servicios no pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan).
- Los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados.
- Las deficiencias en la calidad del servicio no pueden ser eliminadas antes de la entrega.
- Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción.

- Los servicios se basan en el uso intensivo de mano de obra. Pudiendo comprender una integración interfuncional compleja de diversos sistemas de apoyo

D. Calidad de servicio y satisfacción

Calidad de servicio y satisfacción son dos conceptos considerados como indicadores muy importantes que ejercen notable influencia en los resultados de una empresa, y tomar conocimiento de cómo evolucionan o cuál es la percepción que tienen sus clientes obliga a las empresas, si desean mantenerse vigentes, a medirlos. Sin embargo, el concepto de satisfacción se encuentra muy ligado con la calidad y, relacionándolo al presente trabajo de investigación, se asocia con la calidad de servicio.

Kotler y Keller (2008) refieren que la calidad de productos y servicios, la satisfacción de los clientes, y la rentabilidad de la empresa están estrechamente relacionadas. Una gran calidad conlleva un alto nivel de satisfacción de sus clientes, que, a su vez, apoya unos precios más altos y, con frecuencia, costos más bajos. De acuerdo con Kotler, la satisfacción presenta tres estados y estos están en función de los resultados de las expectativas que tiene el consumidor frente a la percepción de los beneficios recibidos por el producto/servicio adquirido. El primer estado sería la insatisfacción, como consecuencia de que el consumidor esperaba algo superior a lo recibido; el segundo estado es la satisfacción y se refiere a cuando el consumidor recibe lo que esperaba; y el tercer estado es el consumidor muy satisfecho o encantado, ya que el producto/servicio recibido le ha brindado beneficios superiores

a los esperados. Desde esta apreciación, se puede establecer que la satisfacción del consumidor dependerá de la calidad del servicio que reciba y si esta se encuentra o supera sus expectativas.

Parasuraman et al. 2005) afirmaron que altos niveles de calidad de servicio percibidos generan mayor satisfacción en el consumidor. Igualmente, argumentaron que el estándar para la satisfacción es lo que el consumidor cree que pasará, en tanto que, para la calidad de servicio percibida, se basa en lo que el consumidor considera que le deberían servir. A partir estos conceptos, se puede notar que ambos están asociados con un proceso de comparación.

2.3 Definición de términos

- **Calidad:** El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española presenta como primera acepción del término “calidad” la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. En otras lenguas términos como *qualitv*, *qualité*, *qualitat*, tienen significados semejantes a propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten compararla con las restantes de su especie.
- **Calidad de servicio:** Parasuraman et. al, varios autores han tratado de definirla. Lehtinen y Lehtinen indicaron que la calidad del servicio ocurre durante la entrega del servicio mismo, mediante la interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa que ofrece el servicio. Estos autores sostuvieron que existen tres dimensiones de calidad: (a) calidad física, referida al aspecto físico (instalaciones por ejemplo); (b) calidad corporativa, que involucra la imagen de la empresa; y (c) calidad

interactiva, que resulta de la interacción entre el personal de servicio de la empresa y el cliente.

- **Satisfacción laboral:** Locke define la satisfacción laboral como: “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada sujeto”. Spector la define como una percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva que las personas realizan dentro de una organización con relación a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este.

Para el presente trabajo “la satisfacción laboral es el conjunto de reacciones, sentimientos y sensaciones de un miembro de la organización laboral frente a su trabajo”, y se apoyará principalmente en una teoría que permita entender y explicar el fenómeno de la satisfacción laboral en el trabajo desde la escuela del desarrollo.

El concepto de Satisfacción Laboral o satisfacción en el trabajo ha sido ampliamente estudiado desde disciplinas como la sociología y la Psicología. Han sido muchos los esfuerzos destinados al conocimiento del tema, basados en la preocupación por los problemas del trabajo de las sociedades, los cuales han dado como resultado una considerable cantidad de libros y artículos en campos diferentes a las ciencias sociales.

- **Valores:** (Cardona A. 2000) Propiedad o característica de una cosa que la convierte en necesaria y apreciable, de carácter, cualidad o principio ideal, propio de los seres, acciones u objetos que suscitan admiración, aprecio o complacencia, cualidades o características que hacen valer una cosa.
- **Actitudes:** (Molla A. 2012) Es aquella que las define como “predisposiciones aprendidas para responder favorable o desfavorablemente a un objeto o clases de objeto”. De ahí que las

actitudes hacia las marcas pueden concebirse como tendencias aprendidas por el consumidor para evaluarlas de una forma consistente.

- **Justicia:** (Castellano D. 2012) Una defensa del bien común desde la teoría económica de la justicia distributiva.
- **Honestidad:** es, pues, una relación ideal. Esto señala un doble carácter en el concepto de honestidad: de una parte de carácter “relativo”, de otro “teórico”.
- **Respeto:** (Jáidar I.2002) actuar o dejar de actuar, valorando los derechos, condición y circunstancias, tratando de no dañar ni dejar de beneficiarse asimismo o a los demás.
- **Conocimiento:** (Landeau R. 2007) es una actividad esencial de los seres humanos para obtener una nueva información, desarrollar su vida y obtener certeza de la realidad donde entra en escena el sujeto y el objeto esta relación implica una relación recíproca entre ambos.
- **Comportamiento:** (Autor: Gonzalez J. 2003) es una característica primaria de los seres vivos, conducta es lo que los organismos asen que puedes ser observados y registrados. Todo comportamiento se debe a una exigencia, a una necesidad de cubrir una deficiencia, es decir va orientado a la satisfacción de las necesidades.
- **Obligaciones:** (Fueyo F. 2011) cualquier especie de vinculo o sujeción de la persona no importando su origen y contenido.
- **La confiabilidad:** La empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes.

- **Empatía:** El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios de los servicios y productos que ofrece la compañía para servir adecuadamente a los clientes.
- **La comunicación:** El servicio y las condiciones comerciales son descritas de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el consumidor. Específicamente se refiere a informar detalles en cuanto a las emisiones de facturas y/o remisiones, entrega de mercancía, periodos y/o fechas de pagos, etc. que soportarían la compra.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Hi Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

Ho No existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

2.4.2 Hipótesis específica

H1 Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

H2 Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

H3 Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

2.5 Variables

Variable nº 01

Satisfacción laboral

Variables nº02

Calidad de servicio.

2.5.1 Definición conceptual de la variable

Variable nº 01

Satisfacción laboral: Locke, E. (1968) Un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada sujeto”.

Variables nº 02

Calidad de servicio: (LEVIS Y BOOMS 1983; JURAN, 1990) El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

2.5.2 Definición operacional de la variable

Variable nº 01

Satisfacción laboral: Percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva que las personas realizan dentro de una organización con relación a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este.

Variables nº 02

Calidad de servicio: Se describe como la conformidad aceptada por parte del usuario de algún servicio requerido.

2.5.3 Operacionalización de la variable

Tabla N° 01 Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable nº 01 Satisfacción laboral.	Fisiológicas	Medios y condiciones laborales Beneficios laborales	Ordinal
	Seguridad	Confiabilidad laboral Comodidad	Ordinal
	Social	Relaciones de compañerismo Empatía profesional	Ordinal
	Estima	Respeto Reconocimiento	Ordinal
	Autorrealización	Incentivo laboral Satisfacción labora	Ordinal
Variable nº 02 Calidad de servicio.	Empatía	Atención individualizada Comprensión	Ordinal
	Comunicación	Cortesía Capacidad de respuesta	Ordinal
	Confiabilidad	Imagen profesionalismo Garantía	Ordinal

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de la investigación

Tipo de investigación

a) Según su finalidad

(Landeau R. 2007). La presente investigación es aplicada, tiene como finalidad la resolución de problemas prácticos. El propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario.

b) Según su carácter

(Hernandez, R., Fernández, 2010) La presente investigación es correlacional, tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

c) Según su naturaleza

(Hernandez, R., Fernandez, 2010) La presente investigación es cuantitativa, es la modalidad de investigación que ha predominado, se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de

pruebas estadísticas para el análisis de datos.

d) Según el alcance temporal

(Hernandez, R., Fernandez, 2010). La presente investigación es transversal, son investigaciones que estudian un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado.

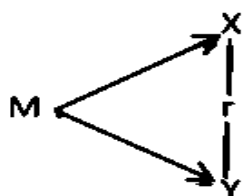
Nivel de investigación

Hernández, S., Roberto (2010, p. 126) Nuestra investigación se enmarco dentro del nivel explicativo. Al respecto, refiere que “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales”

Durante la investigación se explica como la satisfacción laboral influye en la calidad de servicio, estableciendo de esta manera una relación de influencia entre dos variables; **causa** (satisfacción laboral) y **efecto** (calidad de servicio)

Diseño de la investigación

Para el estudio se utilizó el diseño es no experimental, de tipo correlacional, porque relacionamos las dimensiones delimitadas de las diferentes variables de estudio, cuya fórmula propuesta es de Hernández S., R. (151); y es la que sigue:



De donde:

M = Muestra trabajadores de Hospital Amazónico de Yarinacocha.

X = Variable nº 01: Satisfacción laboral.

r = Coeficiente de correlación de Pearson

Y = Variable nº 02: calidad de servicio.

3.2 Descripción del ámbito de la investigación

La investigación se realizó en el Hospital Amazónico del Distrito de Yarinacocha, se relacionó las variables de satisfacción laboral y la calidad de servicio que presentan los trabajadores de este establecimiento de salud.

3.3 Población y muestra

Población

Hernández, R (2010). La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La población de nuestro estudio estuvo constituido por 668 trabajadores las diversas áreas del Hospital Amazónico de Yarinacocha. Como se muestra:

Tabla N° 02
Tabla poblacional de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha

Ítem	Áreas	Total
1	Emergencia	56
2	Medicina	24
3	Cirugía	27
4	Gineco-obstetricia	28
5	Anestesiología	5
6	Unidad de cuidados intensivos (UCIN)	17
7	Unidad de cuidados intermedios	2
8	Pediatría	22
9	Departamento de diagnósticos por imagen ecografía y rayos x	10
10	Salud mental y psicología	6
11	Enfermería	1
12	Unidad de terapia de dengue	10

13	Unidad de epidemiología y salud ambiental	4
14	Servicio social	2
15	Caja #02	6
16	MATIMN (vacunación)	7
17	Consultorios externos	13
18	Estrategia sanitaria de prevención y control de las ITS/VIH-SIDA y HEP-B	5
19	Estrategias sanitarias y transmisibles (tuberculosis)	9
20	Estrategias de servicio nacional de daños no transmisibles	10
21	Gestión de la calidad	3
22	Unidad de seguros en el área de acreditación de emergencia (SIS)	5
23	Farmacia	22
24	Patología clínica	17
25	Laboratorio central	7
26	Laboratorio de emergencia	10
27	Centro quirúrgico o sala de operaciones	31
28	Neonatología	33
29	Centro obstétrico	51
30	Odontología	3
31	Nutrición	17
32	Mantenimiento	71
33	Administrativa	134
Total de trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha		668

Fuente: Nómina de trabajadores del Hospital Amazónico.

Muestra

La Muestra estuvo representada por 49 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, el muestreo fue no probabilístico o también llamada muestra dirigida, ya que supone un procedimiento de selección informal. Se consideró el criterio de disponibilidad y facilidades para el trabajo con estos grupos.

Hernández, S., Roberto (2010) p. 126 refiere que las muestra no probabilísticas, puede llamarse también muestras dirigidas, pues la elección de los sujetos depende del criterio del investigador.

La muestra se detalla en la siguiente tabla:

Tabla Nº 03
Distribución muestral de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha

Áreas	Nº trabajadores
Emergencia	14
Unidad de cuidados intensivos	12
Laboratorio central y de emergencia	12
Administrativa	11
TOTAL	49

Fuente: Nómina de trabajadores del Hospital Amazónico.

Elaboración: Tesista

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnicas

- **Fichaje:** Ésta técnica permitió efectuar la revisión y extracción de aspectos teóricos relacionados a la satisfacción laboral y calidad de servicio.

Instrumento

- **Encuesta:** Técnica de recolección de información dirigida a una muestra de individuos representativa de la población; consistió en la formulación de una serie de preguntas que deben ser respondidas sobre la base de un cuestionario. Para efectos de nuestra investigación, esta técnica recogió información relevante sobre la satisfacción laboral y calidad de servicio.
- **Cuestionario:** Cada ítem contiene una combinación única de los aspectos de las actividades la satisfacción laboral y calidad de servicio. Las respuestas se miden solicitando el grado de acuerdo para cada ítem en un formato de si o no con un total de 40 ítems.

3.5 Valides y confiabilidad del instrumento

En la presente investigación la validación de los instrumentos se realizar por juicio de expertos y la confiabilidad se realizara a través de la prueba de alfa de Crombach

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

La recolección se realizara a través de la encuesta mediante los cuestionarios de satisfacción laboral y de la calidad de servicio. El tratamiento estadístico bajo el cual se sustentará el proyecto será a través de tablas de frecuencia o distribución de frecuencias en la que se mostrarán las categorías de la variable n°02 y sus frecuencias correspondientes. El proceso de análisis e interpretación de datos se efectuará siguiendo los parámetros cualitativos y cuantitativos obtenidos de los instrumentos de recolección de datos. El análisis e interpretación de datos se ejecutará a través de cuadros que reflejen la Media Aritmética (\bar{X}), las mismas que serán presentadas en histogramas, esto permitirá comprender mejor la distribución o tendencia de los atributos o propiedades del fenómeno a investigar.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Concluida la etapa de recogida de datos, se ha realizado el proceso de codificación y tabulación de la información, en la cual se hace necesario presentar los datos en forma sintetizada y lista para su análisis e interpretación correspondiente, mediante cuadros estadísticos de frecuencia simple y su representación gráfica, que nos permite visualizar los resultados de la variable de estudio.

A continuación se presentan los cuadros y gráficos estadísticos de los resultados de la investigación.

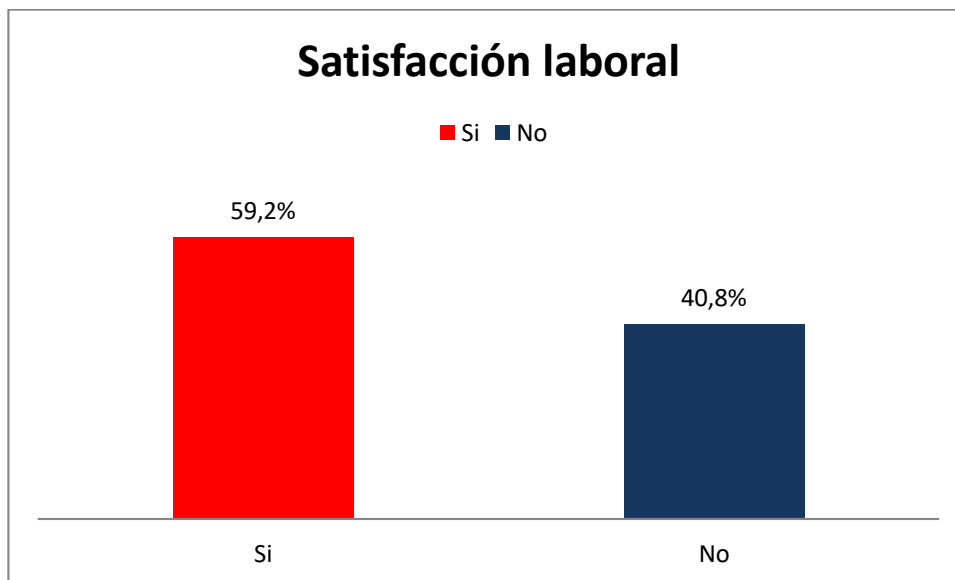
Tabla N° 04

Resultados de la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Satisfacción laboral	fi	PORCENTAJE
Si presenta	29	59.2%
No presenta	20	40.8%
PROMEDIO	49	100%

Figura N° 01

Resultados de la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017



Analisis:

Según la tabla N°04 y figura N° 01, que representa el resultado de la variable de la satisfacción laboral, 49 de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, que representan el 100% de la muestra, se observa que el 59,2% presentan satisfacción laboral y el 40,8% no presentan satisfacción laboral.

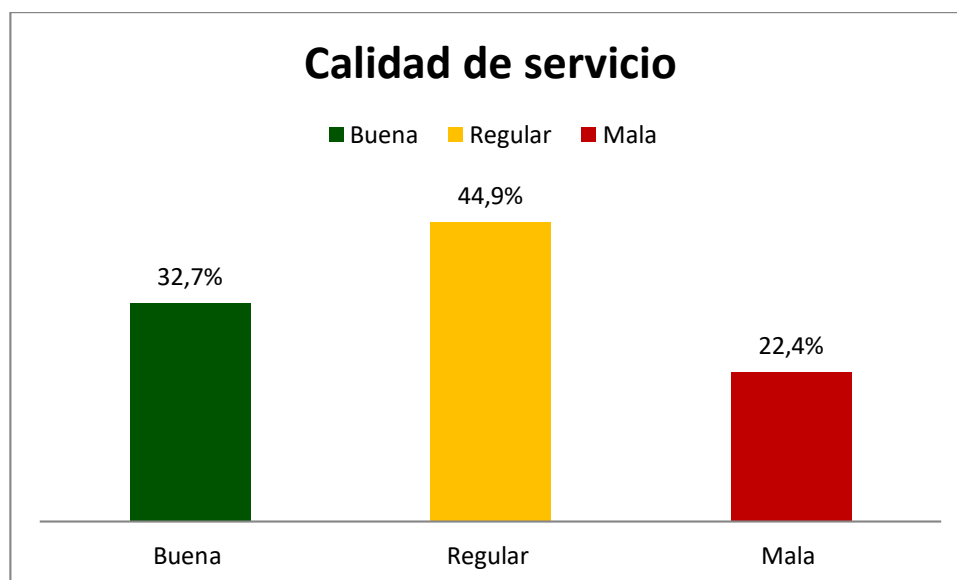
Tabla N° 05

Resultados de la variable calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Calidad de servicio	fi	PORCENTAJE
Buena	16	32.7%
Regular	22	44.9%
Mala	11	22.4%
PROMEDIO	49	100.0%

Figura N° 02

Resultados de la variable calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017



Analisis:

Según la tabla N°05 y figura N° 02, que representa el resultado de la variable de la calidad de servicio, 49 de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, que representan el 100% de la muestra, se observa que el 32,7% brinda una buena calidad de servicio, el 44,9% brinda una regular calidad de servicio y el 22,4% brinda una mala calidad de servicio.

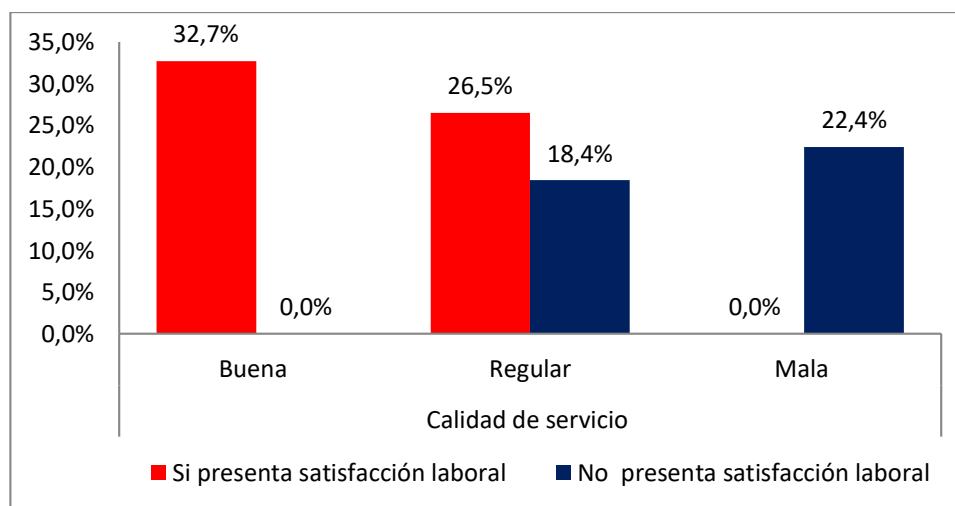
Tabla N° 06

Resultados de la variable satisfacción laboral y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Satisfacción laboral	Calidad de servicio					
	Buena		regular		Mala	
	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje
Si	16	32.7%	13	26.5%	0	0.0%
No	0	0.0%	9	18.4%	11	22.4%
PROMEDIO	16	32.7%	22	44.9%	11	22.4%

Figura N° 03

Resultados de la variable satisfacción laboral y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017



Analisis:

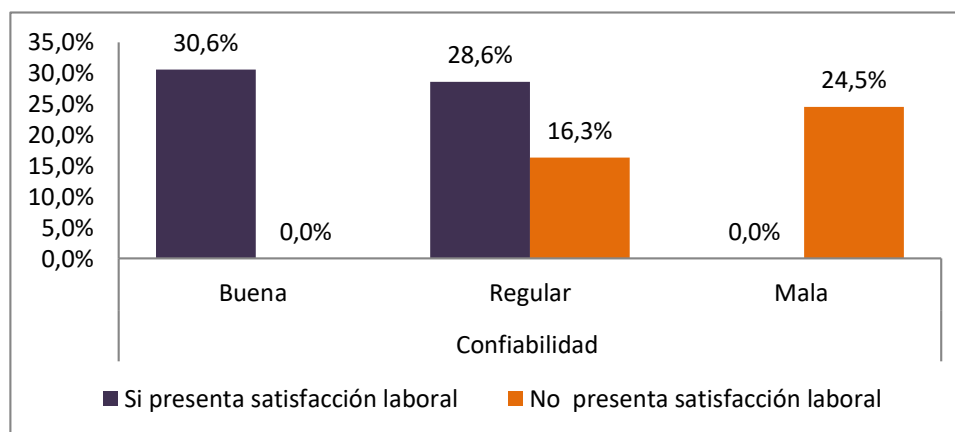
Según la tabla N°06y figura N° 03, que representa el resultado de la relacion de la variable de satisfaccion laboral y variable de la calidad de servicio, 49 de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, que representan el 100% de la muestra, se observa los que si presentan una satisfacción laboral el 32,7% brinda una buena calidad de servicio, el 26,5% brinda una regular calidad de servicio y el 0,0% brinda una mala calidad de servicio; y los que no presentan una satisfacción laboral el 0,0% brinda una buena calidad de

servicio, el 18,4% brinda una regular calidad de servicio y el 22,4% brinda una mala calidad de servicio.

Tabla N° 07
Resultados de la variable satisfacción laboral y la dimensión de confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Satisfacción laboral	Confiabilidad					
	Buena		regular		Mala	
	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje
Si	15	30.6%	14	28.6%	0	0.0%
No	0	0.0%	8	16.3%	12	24.5%
PROMEDIO	15	30.6%	22	44.9%	12	24.5%

Figura N° 04
Resultados de la variable satisfacción laboral y la dimensión de confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017



Analisis:

Según la tabla N°07 y figura N° 04, que representa el resultado de la relacion de la variable de satisfaccion laboral y la dimension de confiabilidad, 49 de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, que representan el 100% de la muestra, se observa los que si presentan una satisfacción laboral el 30,6% brinda una buena confiabilidad, el 28,6% brinda una regular confiabilidad y el 0,0% brinda una mala confiabilidad; y los que no presentan una

satisfacción laboral el 0,0% brinda una buena confiabilidad, el 16,3% brinda una regular confiabilidad y el 24,5% brinda una mala confiabilidad.

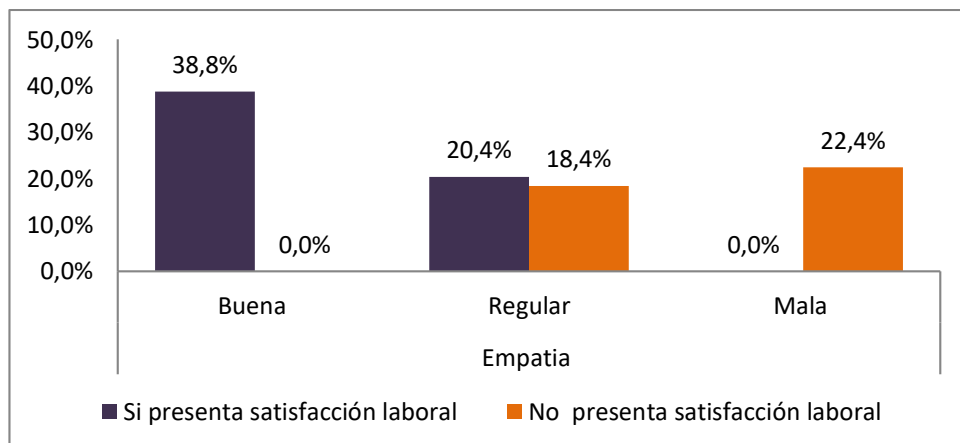
Tabla N° 08

Resultados de la variable satisfacción laboral y la dimensión de empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Satisfacción laboral	Empatía					
	Buena		regular		Mala	
	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje
Si	19	38.8%	10	20.4%	0	0.0%
No	0	0.0%	9	18.4%	11	22.4%
PROMEDIO	19	38.8%	19	38.8%	11	22.4%

Figura N° 05

Resultados de la variable satisfacción laboral y la dimensión de empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017



Analisis:

Según la tabla N°08 y figura N° 05, que representa el resultado de la relacion de la variable de satisfaccion laboral y la dimension de empatía, 49 de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, que representan el 100% de la muestra, se observa los que si presentan una satisfacción laboral el 38,8% brinda una buena empatía, el 20,4% brinda una regular empatía y el

0,0% brinda una mala empatía; y los que no presentan una satisfacción laboral el 0,0% brinda una buena empatía, el 18,4% brinda una regular empatía y el 22,4% brinda una mala empatía.

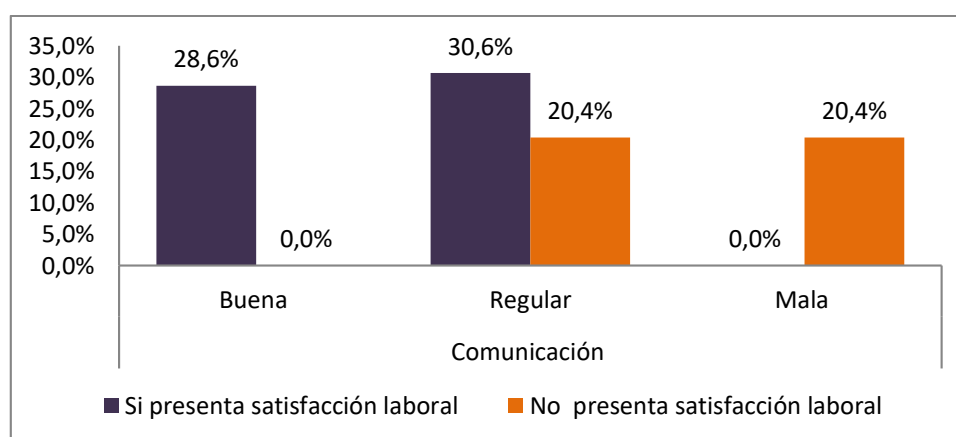
Tabla N° 09

Resultados de la variable satisfacción laboral y la dimensión de comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Satisfacción laboral	Comunicación					
	Buena		regular		Mala	
	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje	fi	Porcentaje
Si	14	28.6	15	30.6	0	0.0
No	0	0.0	10	20.4	10	20.4
PROMEDIO	14	28.6	25	51.0	10	20.4

Figura N° 06

Resultados de la variable satisfacción laboral y la dimensión de comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017



Analisis:

Según la tabla N°09 y figura N° 06, que representa el resultado de la relacion de la variable de satisfaccion laboral y la dimension de comunicaci3n, 49 de los trabajadores del Hospital Amaz3nico de Yarinacocha, que representan el 100% de la muestra, se observa los que si presentan una satisfacci3n laboral el 28,6% brinda una buena comunicaci3n, el 30,6% brinda una regular

comunicación y el 0,0% brinda una mala comunicación; y los que no presentan una satisfacción laboral el 0,0% brinda una buena comunicación, el 20,4% brinda una regular comunicación y el 20,4% brinda una mala comunicación.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

Tabla N° 10

Grado de correlación y nivel de significación de la variable satisfacción laboral y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Correlaciones

		Satisfacción laboral	Calidad de servicio
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,736**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,736**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 10 se observa en cuanto a la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, un grado de correlación de Pearson de 0,736 lo que significa que existe relación positiva muy alta, asimismo se obtuvo un valor p de 0,00 menor a 0,05; lo que significa que existe una relación significativa entre las variables; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis

alterna; es decir, existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

Hipótesis específicas de la investigación

Hipótesis 1

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Tabla N° 11

Grado de correlación y nivel de significación de la variable satisfacción laboral y la dimensión de confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Correlaciones

		Satisfacción laboral	Confiabilidad
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,742**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
Confiabilidad	Correlación de Pearson	,742**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 11 se observa en cuanto a la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, un grado de correlación de Pearson de 0,742 lo que significa que existe relación positiva muy alta, asimismo se obtuvo un valor p de 0,00 menor a 0,05; lo que significa que existe una relación significativa entre la variable y la dimensión; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; es decir, existe relación significativa entre la satisfacción

laboral en la confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

Hipótesis 2

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Tabla N° 12
Grado de correlación y nivel de significación de la variable satisfacción
laboral y la dimensión de empatía de los trabajadores del Hospital
Amazónico de Yarinacocha, 2017

Correlaciones

		Satisfacción laboral	Empatía
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,774**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
Empatía	Correlación de Pearson	,774**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N°12 se observa en cuanto a la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, un grado de correlación de Pearson de 0,774 lo que significa que existe relación positiva muy alta, asimismo se obtuvo un valor p de 0,00 menor a 0,05; lo que significa que existe una relación significativa entre la variable y la dimensión; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; es decir, existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

Hipótesis 3

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Tabla N° 13

Grado de correlación y nivel de significación de la variable satisfacción laboral y la dimensión de comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Correlaciones

		Satisfacción laboral	Comunicación
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,695**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
Comunicación	Correlación de Pearson	,695**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N°13 se observa en cuanto a la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, un grado de correlación de Pearson de 0,695 lo que significa que existe relación positiva muy alta, asimismo se obtuvo un valor p de 0,00 menor a 0,05; lo que significa que existe una relación significativa entre la variable y la dimensión; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; es decir, existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos de los objetivos y de las hipótesis planteadas de acuerdo a la variable de investigación, satisfacción laboral y sus dimensiones: fisiológicas, seguridad, social, estima, autorrealización; y de la variable Calidad de servicio con sus dimensiones: confiabilidad, empatía y comunicación.

En referencia a la relación a la hipótesis de la investigación, existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, se obtuvo un grado de correlación de Pearson de 0,736 lo que significa que existe una relación positiva muy alta, asimismo se obtuvo un valor p de 0,00 menor de 0,5; lo que significa que existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

En referencia al objetivo general de determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral en la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, se halló la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico, cuyo resultado son los que si presentan una satisfacción laboral el 32,7% brinda una buena calidad de servicio, el 26,5% brinda una regular calidad de servicio y el 0,0% brinda una mala calidad de servicio; y los que no presentan una satisfacción laboral el

0,0% brinda una buena calidad de servicio, el 18,4% brinda una regular calidad de servicio y el 22,4% brinda una mala calidad de servicio.

Al respecto encontramos una similitud importante con relación a los hallazgos de Hernández V. (2006) en su investigación “Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con calidad de servicio en el hospital Mario Muñoz Monroy”, llega a las siguientes conclusiones: Primero el estudio realizado permite determinar el estado de la motivación, la satisfacción laboral, el liderazgo y la calidad del servicio; se destacan los indicadores que más influyen positiva y negativamente en cada una de las variables analizadas, así como la relación existente entre ellas. Segundo se determinó que la motivación es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, seguida de la satisfacción laboral, y por último, del liderazgo. Tercero la implementación gradual de las estrategias formuladas, con sus acciones y sistema de control correspondiente, ha permitido constatar algunos logros parciales que inciden favorablemente en el desempeño del centro. Presenta relación con nuestra investigación ya que concluimos que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio.

CONCLUSIONES

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017; puesto que se obtuvo una correlación de Pearson = 0,736 y un $p < 0,05$.

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017; puesto que se obtuvo una correlación de Pearson = 0,742 y un $p < 0,05$.

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017; puesto que se obtuvo una correlación de Pearson = 0,774 y un $p < 0,05$.

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017; puesto que se obtuvo una correlación de Pearson = 0,695 y un $p < 0,05$.

RECOMENDACIONES

Conforme a los resultados y las conclusiones se dan las siguientes recomendaciones:

Se recomienda al Ministerio de Salud promover programas, talleres y cursos de satisfacción laboral y calidad de servicio para los trabajadores de los hospitales de salud del país.

Se recomienda al Hospital Amazónico de Yarinacocha realizar talleres para fortalecer la satisfacción laboral y promover una mejor calidad de servicio dirigida a su personal que pueda mejorar en cuanto al manejo institucional y administrativo.

Se recomienda a los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha asumir compromisos en la mejora de la calidad de servicio, para realizar una mejor atención a los usuarios.

.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRÁFICAS

1. Alva, J., Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S. A. del distrito de Trujillo-2014. Trujillo, Perú. Universidad Privada Antenor Orrego.
2. Anaya, D., & Suárez, J.M. (2004). La Escala de Satisfacción Laboral Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la Satisfacción Laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2). 519-534.
3. Araujo M. (2014). Cultura organizacional y los sistemas de calidad de servicios en la municipalidad distrital de Manantay. Ucayali, Perú. Universidad Nacional de Ucayali.
4. Bardales A. y Cori T. (2011). Expectativas, percepción y satisfacción de usuarios hospitalizados acerca de la calidad del cuidado de enfermería, Hospital Regional de Pucallpa, 2011. Universidad Nacional de Ucayali, Perú,
5. Brunner G., Cárdenas M. y Cuzcano R. (2012). Estrés y desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa 2012. Universidad Nacional de Ucayali, Perú
6. Cardona A. (200) Formación de valores: Teoría, reflexiones y respuestas. México. Edit.: GRIJALBO
7. Castellano D. (2012). Que es la justicia. Colombia. Universidad Externado de Colombia
8. Castillo, N. (2014). Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos. Lima, Perú. Pontificia universidad Católica del Perú.
9. Chiang, (2008) Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Chile. Universum.

10. Contreras, M. (2013) Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I. P. S. de III nivel de atención Bogotá 2013. Colombia. Universidad Nacional de Colombia.
11. Chrudem H. A. Sherman (2009) Administración de personal. México. Edit. Continental S.A. (C.E.C.S.A.).
12. Dawes, R. (2009). Theory of work adjustment. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
13. Fueyo F. (2011). Derecho Civil. Publicado por Impr. y Lit. Universo, Santiago de Chile
14. Gabriel, A. (2003). Medición de la calidad de servicios. Buenos Aires de Argentina. Universidad del CEMA,
15. Gonzales J. (2003). Comportamiento humano: el recurso básico de las organizaciones empresariales. Universidad de Deusto,
16. Grönroos, C. (2007). Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. España: Ediciones Díaz de Santos (pp. 27).
17. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación. (5a ed.) México: McGraw-Hill.
18. Hernández, V. (2006). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con calidad de servicio en el hospital Mario Muñoz Monroy. Cuba. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos"
19. Herzberg, Frederick (2011). One more time: How do you motivate employees?. Harvard Business Review.
20. Iriarte, L. (2011). Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el complejo hospitalario de Navarra. España. Universidad Pública de Navarra.
21. Jáidar I. (2002). La psicología: un largo sendero, una breve historia. Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco
22. Kotler, P., & Keller, K. (2006): Dirección de Marketing. México: Prentice-Hall.
23. Kreitner, R.: Kinicki, A. (2008). Comportamiento de las organizaciones. México: Editorial McGraw Hill. Tercera edición.
24. Landeau R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación. Edit. Alfa

25. Lascurain, I. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. México D. F. Universidad Iberoamericana.
26. Lehtinen, J., & Lehtinen, U. (2010). Service quality: A study of quality dimensions. Unpublished working paper. Service Management Institute. Helsinki.
27. Locke, E. (2008). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_&ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138
28. Márquez, M. (2008). Comportamiento Organizacional. México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V
29. Moyado, F. (2006). Nueva ges- Moyado, F. (2002). Nueva gestión pública y calidad: relación y perspectivas en América Latina. Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas, 23, 135-145.
30. Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (2009). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. Psicogemas, 5, 59-74.
31. Molla A. (2012). Comportamiento del consumidor. Edit. UOC (UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA) ISBN: 978849029330
32. Navarro, E. (2008). Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector construcción: una aplicación cualitativa en la comunidad Valenciana. , España. Universidad Politécnica de Valencia
33. Newstron, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
34. Nino, B. (2010), Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Lambayeque, Perú. Universidad Pedro Ruiz Gallo.
35. Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

36. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2005). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
37. Pastor, A. (2014). Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: de la imposición de la oferta a escuchar a la demanda. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.
38. Quarstein, V., McAfee R., & Glassman, M. (2012). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873. doi: 10.1177/001872679204500806
39. Real Academia de la Lengua Española (2011)
40. Rocha M. (2013). Sistema de información académica y la calidad de servicio de la oficina general de coordinación y servicios académicos de la Universidad Nacional de Ucayali. Universidad Nacional de Ucayali, Perú,
41. Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
42. Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional. Teoría y práctica*. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Séptima edición.
43. Romero (2011), *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo de las universidades privadas*. Venezuela. Universidad Rafael Bellosó Chacín,
44. Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua*, 2012. Tacna, Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
45. Stanton, Etzel & Walker. (2017). *Marketing*. México. Edit. Mac Graw Hill.
46. Stephen, R. (2015) *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. España. (Edición revisada y actualizada). ISBN. 9788408143087.
47. Ventura, Z. (2012). *Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*. Lima Perú. Pontificia universidad Católica del Perú,
48. Weiss, D.J., Dawis, R.V. England, G. W. and Lofquist, L. H. (2007), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Vol. 22, Minnesota Studies in

Vocational Rehabilitation, Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

“RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha, UCAYALI, 2017”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Pregunta General. ¿Qué relación existe entre La satisfacción laboral en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre La satisfacción laboral en la confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017? • ¿Cuál es la relación entre La satisfacción laboral en la empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017? • ¿Cuál es la relación entre La satisfacción laboral en la comunicacion de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017? 	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre La satisfacción laboral en la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la relación entre La satisfacción laboral en la confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. • Definir la relación entre La satisfacción laboral en la empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. • Establecer la relación entre La satisfacción laboral en la comunicación de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. 	<p>Hipótesis general Hi Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.</p> <p>Ho No existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la calidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017</p> <p>Hipótesis específicas H1 Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en confiabilidad de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. . H2 Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la empatía de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. H3 Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la comunicacion de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.</p>	Variable 1 Satisfacción laboral	Fisiológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Medios y condiciones laborales • Beneficios laborales
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad laboral • Comodidad
				Social	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de compañerismo • Empatía profesional
				Estima	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Reconocimiento
				Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivo laboral • Satisfacción labora
			Variable 2 Calidad de servicio	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Comprensión
				Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Capacidad de respuesta
				Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen profesionalismo • Garantía

Anexos N°02 Encuesta.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Apreciado trabajadores: Este cuestionario contiene preguntas relacionadas a la satisfacción laboral y calidad de servicios. Es importante que contestes con sinceridad, ya que los resultados serán empleados para la investigación titulada: “RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha, 2017”. Para responder cada pregunta existen diversas alternativas:

Responderás, marcando con una “X” en el espacio correspondiente.

ITEMS SATISFACCIÓN LABORAL	Respuesta	
	Si	No
1. ¿Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas?		
2. ¿Cómo se siente respecto a las condiciones físicas de su trabajo?		
3. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?		
4. ¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?		
5. ¿Considera que en la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia		
6. ¿Me siento seguro en mi empleo?		
7. ¿Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado		
8. ¿Se siente cómodo en su horario de trabajo		
9. ¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?		
10. ¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?		
11. ¿Cómo se siente con respecto a sus compañeros de		

trabajo?		
12. ¿Cómo se siente respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores en la organización		
13. ¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que está realizando?		
14. ¿Recibo algún incentivo (comisión) por parte de la empresa cuando hago un trabajo bien hecho?		
15. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?		
16. ¿En riesgo al fracaso en la tarea que está realizando le hace esforzarse en su trabajo?		
17. ¿Cree que trabajando duro tiene posibilidad de progresar en la empresa?		
18. ¿Voy a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo?		
19. ¿Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo que he realizado?		
20. ¿Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos?		

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Apreciado trabajadores: Este cuestionario contiene preguntas relacionadas a la satisfacción laboral y calidad de servicios. Es importante que contestes con sinceridad, ya que los resultados serán empleados para la investigación titulada: “RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha, 2017”. Para responder cada pregunta existen diversas alternativas:

Responderás, marcando con una “X” en el espacio correspondiente.

ITEMS CALIDAD DE SERVICIO	Nada	Poca	alta
1. ¿Siempre me pongo en la situación de mi cliente?			
2. ¿Respeto con empatía las opiniones de mis clientes?			
3. ¿Atiendo de forma personalizada a todos mis clientes?			
4. ¿Siempre preparo en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular?			
5. ¿Generalmente siempre tengo una buena actitud?			
6. ¿Generalmente trato de entender las peculiaridades de cada uno de mis clientes?			
7. ¿Generalmente siempre escucho y asesoro de forma muy particular a cada cliente?			
8. ¿Siempre sé que decir en diversas situaciones?			
9. ¿Siempre soy cortés con los demás?			
10. ¿Generalmente siempre tengo una buena respuesta a cualquier pregunta?			
11. ¿Explico de forma clara y sencilla los procedimientos que tienen que seguir?			
12. ¿Soy coherente en las explicaciones con mis clientes?			
13. ¿Siempre me dejo entender en las asesorías que realizo?			

14. ¿Soy claro y fluido en comunicación con los demás?			
15. ¿Cómo funcionario transmito confianza?			
16. ¿Cómo funcionario público estoy preparado para ofrecer un servicio de calidad?			
17. ¿Visto siempre de forma adecuada y formal en mi centro de trabajo?			
18. ¿Soy sincero siempre con mis clientes?			
19. ¿Me agrada decir la verdad generalmente a mis clientes?			
20. ¿Respondo honestamente siempre las preguntas de todos mis clientes?			

Anexo N°03

Prueba Alfa de Cronbach de la variable de satisfacción laboral

Tabla de correlaciones

Matriz de covarianzas entre elementos

	SATSI_1	SATSI_2	SATSI_3	SATSI_4	SATSI_5	SATSI_6	SATSI_7	SATSI_8	SATSI_9	SATSI_10	SATSI_11	SATSI_12	SATSI_13	SATSI_14	SATSI_15	SATSI_16	SATSI_17	SATSI_18	SATSI_19	SATSI_20
SATSI_1	.281	-.012	-.088	.085	-.009	.188	.069	-.097	.168	.081	-.837	.074	-.126	.074	.087	-.832	-.021	.016	.894	.021
SATSI_2	-.018	.134	.090	.071	-.018	-.014	.085	.183	.071	.083	-.347	-.011	-.011	.042	.090	.896	-.042	-.047	.803	-.011
SATSI_3	-.080	.090	.239	.113	.153	.081	.047	.134	.168	.129	.108	.011	.863	.863	.082	.811	-.011	.047	.842	.011
SATSI_4	.065	.071	.113	.261	.188	.183	-.016	.113	.208	.087	.837	-.021	.137	.032	.168	.832	.021	.142	.874	-.021
SATSI_5	.080	-.018	.150	.188	.261	.188	.018	.045	.161	.188	.869	.021	.126	.128	.087	-.884	.884	.121	.832	.021
SATSI_6	.188	-.034	.081	.183	.188	.281	.037	.081	.155	.087	.869	.084	.137	.032	.081	-.821	.074	.889	.874	.032
SATSI_7	.048	.085	.047	-.016	.016	.037	.221	.183	.037	-.047	.811	.084	.832	.832	-.085	.884	.021	-.042	.874	-.021
SATSI_8	.087	.182	.134	.113	.045	.081	.183	.238	.188	.076	-.808	.119	.811	.863	.134	.118	-.083	.088	.847	.011
SATSI_9	.188	.071	.189	.289	.181	.185	.037	.188	.281	.190	.837	.032	.137	.884	.165	.832	.021	.889	.128	.032
SATSI_10	.081	.083	.129	.087	.188	.087	-.047	.076	.158	.238	.858	-.011	.842	.865	.129	-.863	.011	.869	.811	.042
SATSI_11	-.037	-.047	.180	.037	.088	.089	.011	-.065	.037	.869	.221	-.021	.832	.832	-.088	-.874	.074	.883	-.894	.032
SATSI_12	.074	-.011	.071	-.021	.021	.084	.084	.118	.032	-.811	-.821	.283	-.811	.842	.071	.842	.011	-.074	.118	.085
SATSI_13	.126	-.011	.083	.137	.138	.137	.032	.011	.137	.842	.832	-.011	.258	.842	.083	-.883	.883	.137	.811	-.011
SATSI_14	.074	.042	.083	.032	.138	.032	.032	.083	.084	.895	.832	.042	.842	.253	.011	-.811	.011	-.021	.811	.085
SATSI_15	.087	.090	.082	.188	.087	.081	-.065	.134	.188	.129	-.858	.011	.863	.811	.229	.863	-.083	.047	.847	-.085
SATSI_16	-.032	.085	.011	.032	-.084	-.021	.084	.118	.032	-.883	-.874	.042	-.868	-.811	.083	.253	-.147	-.126	.118	-.083
SATSI_17	-.021	-.042	-.011	.021	.084	.074	.021	-.083	.021	.811	.874	.011	.863	.811	-.083	-.147	.253	.126	-.811	.083
SATSI_18	.016	-.047	.047	.142	.121	.089	-.042	-.058	.089	.869	.863	-.074	.137	-.821	.047	-.126	.128	.021	-.832	-.021
SATSI_19	.084	.083	.042	.074	.032	.074	.074	.147	.128	.811	-.884	.119	.811	.811	.147	.118	-.011	-.832	.253	-.042
SATSI_20	.021	-.011	.011	-.021	.021	.032	-.021	.011	.032	.842	.832	.085	-.811	.868	-.085	-.883	.863	-.021	-.842	.253

Prueba Alfa de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,823	,820	20

	SATS S_1	SATS S_2	SATS S_3	SATS S_4	SATS S_5	SATS S_6	SATS S_7	SATS S_8	SATS S_9	SATS S_10	SATS S_11	SATS S_12	SATS S_13	SATS S_14	SATS S_15	SATS S_16	SATS S_17	SATS S_18	SATS S_19	SATS S_20	
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	
2	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	
3	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	
4	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	
5	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
6	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	
7	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	
8	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	
10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
11	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	
12	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	
13	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	
14	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
15	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	
16	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	
17	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	
18	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
19	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	
20	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	

Anexo N°04

Prueba Alfa de Cronbach de la variable de calidad de servicio

Tabla de correlaciones

Matriz de correlaciones inter-elementos

	CAL_01	CAL_02	CAL_03	CAL_04	CAL_05	CAL_06	CAL_07	CAL_08	CAL_09	CAL_10	CAL_11	CAL_12	CAL_13	CAL_14	CAL_15	CAL_16	CAL_17	CAL_18	CAL_19	CAL_20
CAL_01	1,000	,022	,244	,293	,419	-,280	-,367	,858	,984	,332	,329	,153	,490	,000	,019	,863	,873	,138	,128	-,172
CAL_02	,022	1,000	-,385	,287	,142	,447	-,319	-,575	,379	,127	,305	,175	,249	,004	,028	-,382	,223	,492	-,047	,110
CAL_03	,244	-,385	1,000	,676	,305	,064	,466	,576	,621	,801	,891	,670	,776	,562	,638	,154	,382	,551	,275	,258
CAL_04	,293	,287	,676	1,000	,508	-,301	,838	,326	,883	,448	,760	,398	,662	,349	,567	,886	,581	,566	,183	-,005
CAL_05	,419	,142	,305	,508	1,000	,064	,466	-,366	,477	-,235	,305	,299	,412	,160	,005	,335	,385	,551	,898	-,080
CAL_06	-,280	,447	,064	-,301	,064	1,000	-,112	-,428	,388	-,089	-,258	,157	-,281	-,221	-,867	,489	-,843	,274	,098	,162
CAL_07	-,367	-,319	,466	,638	,466	-,112	1,000	,224	,887	,212	,628	,175	,402	-,168	,470	-,127	,384	,883	,140	,110
CAL_08	,858	-,175	,176	,326	,366	-,420	,224	1,000	,244	,388	,170	,170	,444	-,494	,018	,678	,271	,151	-,076	,119
CAL_09	,984	,379	,621	,660	,477	,088	,667	,248	1,000	,545	,693	,373	,558	,450	,532	,242	,621	,544	,148	,110
CAL_10	,332	,127	,801	,448	,235	-,089	,212	,368	,545	1,000	,658	,627	,786	,672	,452	,227	,235	,353	,285	,273
CAL_11	,329	,305	,891	,700	,305	-,256	,628	,576	,693	,658	1,000	,489	,776	,321	,632	,184	,385	,651	,354	,258
CAL_12	,153	-,175	,679	,398	,298	,157	-,175	-,578	-,373	,627	,489	1,000	,542	,298	-,370	-,328	,814	,328	,623	,805
CAL_13	,490	,249	,776	,662	,412	-,281	,482	,444	,558	,788	,778	,542	1,000	,601	,433	-,176	,338	,388	,310	,186
CAL_14	,000	,084	,562	,349	,160	-,221	-,188	,484	,458	,672	,321	,298	,681	1,000	,328	-,684	,481	,878	,000	,174
CAL_15	,019	,028	,638	,567	,005	-,087	,478	,818	,632	,653	,632	,370	,433	,328	1,000	-,328	,218	,282	,351	-,006
CAL_16	,863	,382	,154	,009	,235	,466	,527	,876	,242	-,237	,154	,329	,176	-,084	-,320	1,000	,873	,432	,298	-,301
CAL_17	,873	,223	-,382	,592	,305	-,043	,384	,271	,621	-,235	,305	,014	,339	,401	,216	,873	1,000	,245	-,080	-,164
CAL_18	,138	,482	,551	,566	,551	,274	,888	,581	,544	,353	,551	,320	,360	,078	,282	,433	,245	1,000	,229	,233
CAL_19	,128	-,047	,275	,183	,098	,068	,140	-,878	,148	,295	,364	,623	,310	,000	,351	,288	-,888	,229	1,000	,376
CAL_20	-,172	,110	,258	-,005	-,080	,162	,110	,518	,118	,273	,258	,605	-,186	-,174	-,006	,381	-,184	,233	,376	1,000

Prueba Alfa de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,893	,887	20

	CAL_01	CAL_02	CAL_03	CAL_04	CAL_05	CAL_06	CAL_07	CAL_08	CAL_09	CAL_10	CAL_11	CAL_12	CAL_13	CAL_14	CAL_15	CAL_16	CAL_17	CAL_18	CAL_19	CAL_20
1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1
2	2	0	2	2	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
3	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	1	1	1	2
4	0	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
5	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	2	0	0	1	2	1
6	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	2	2
7	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	2	0	1	1	2
8	1	0	0	1	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	1
9	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	2	1	0	1	0	0	1
10	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	2	0	1	0
11	2	0	0	0	2	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	2	0	1	1	0
12	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0
13	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
15	1	1	1	2	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	2	2	1	0
16	2	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	2	2	1	0	1	0	1	0
17	1	2	2	1	0	1	1	0	0	1	2	2	1	0	1	2	0	2	2	2
18	0	2	1	1	2	2	2	0	2	0	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1
19	1	2	2	2	1	1	1	0	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1
20	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	0	1

Anexo N°05



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

Yarinacocha, 16 de enero 2018

Sr. : DIRECTOR DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA

Yo, PIZÁN FLORES, Mariú Janeth, egresada de la Universidad Alas Peruanas de la Escuela Académico Profesional de Administración de Negocio Internacional, solicito a usted realizar mi investigación titulada "RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, 2018" en la institución.

Agradezco por anticipado su aceptación por ser una actividad académica y científica.

Atentamente,

Bach. PIZÁN FLORES, Mariú Janeth



Anexo N°06

